IP Multilinhas

Manual do Usuário

Parabéns,

Você acaba de adquirir o Gravador Telefônico Digital Pctel® IP Multilinhas. Líder em seu segmento, disponibiliza a mais alta tecnologia em gravadores telefônicos digitais, convertendo compromisso da excelência em tecnologia, assegurando a velocidade da informação e oferecendo os melhores resultados.

Bem Vindo ao Mundo da Segurança da Comunicação.

CEO - Pctel Eletrônica LTDA

Conteúdo

Condições e Recomendações para Utilização e Garantia.....04
Conhecendo o Produto 06
- Pctel IP.....06
- Painel de Funções.....06
Instalação Física 07
- Instalando em um HUB ou Swith (instalação recomendada).....07
- Instalando diretamente em um Computador.....08
Instalando o Software 09
Configurando o Software 10
- Aba Comunicação.....10
- Aba Arquivo.....12
- Aba Gravação.....13
- Aba Segurança.....14
- Aba Layout e Supervisão.....15
- Aba Preferências.....15
Conhecendo o Software 17
Utilizando o Gravador 18
- Ouvindo e Procurando uma Gravação.....18
- Visualizando gráficos e estatísticas das ligações.....19
- Cadastro de Contatos.....20
Módulo Supervisor.....21
Tabela Comparativa de Produtos.....23
Resolução de Problemas 24

1. Esse Produto possui garantia de 1 (um) ano a partir da data de fabricação indicada no lacre de garantia.

2. Esta garantia cobre única e exclusivamente defeitos de fabricação de qualquer componente deste produto, incluindo hardware.

3. A presente garantia se torna sem efeito se for constatado que o produto, ou qualquer item que faça parte do mesmo, sofreu danos por queda, acidente, uso indevido, apresentar sinais de reparos ou modificações por pessoas não credenciadas pela Pctel.

4. A Pctel garante o funcionamento do produto sob as condições apresentadas em nossos manuais, caso seja utilizado em condições inferiores não podemos garantir a funcionalidade do sistema.

5. A Pctel não arcará com qualquer indenização por perdas e danos causados pelo uso do produto ou falha no funcionamento do mesmo.

6. Esta garantia não cobre despesas de frete ou outros custos decorrentes do envio do produto para reparo ou troca.

7. É de responsabilidade do usuário a instalação e/ou configuração do seu microcomputador e periféricos.

08. A instalação do software da Pctel resulta na aceitação dos termos de utilização do mesmo. Todos os softwares são de distribuição gratuita, porém protegidos pela lei de direitos autorais, proibindo assim sua cópia total ou parcial.

9. Não nos responsabilizamos por produto com suposto defeito de fabricação que for enviado fora dos procedimentos abaixo:

9.1. Todo produto deve passar pela equipe de suporte da Pctel, pois somente a mesma tem autonomia para decidir sobre o retorno do aparelho e conhecimento sobre o funcionamento do mesmo.

9.2. Produtos enviados à garantia devem vir acompanhados do formulário de RMA (Autorização para Retorno de Material) preenchido e com código de atendimento válido fornecido pela equipe de suporte.

10. De acordo com a Lei número 8078/90, art.18 parágrafo 1º, o fornecedor do produto tem o prazo de 30 (trinta) dias a partir da comunicação por escrito (formulário de RMA) do usuário final informando o suposto defeito para o conserto ou solução adequada.

11. A instalação de qualquer software no servidor que não for feita pela equipe Pctel invalidará automaticamente a garantia do produto.

12. Garantia válida somente em território nacional (Brasil), verificar condições de garantia internacional.

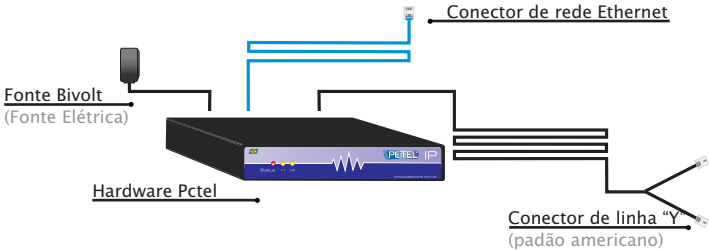
Suporte Técnico:

01. O Suporte Técnico oferecido é válido exclusivamente para informações quanto à instalação e configuração do produto adquirido, devendo o mesmo estar devidamente registrado com a Pctel Eletrônica Ltda. Não estão inclusos cursos e/ou treinamentos.

02. Suporte Técnico Gratuito, acesse nosso site www.pctelonline.com.br ou telefone +55 62 3096-9780 e saiba como obter ajuda.

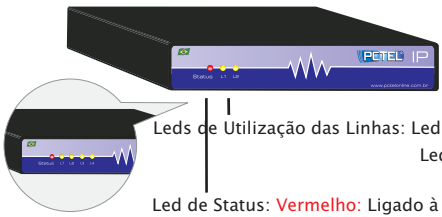
03. A Pctel Eletrônica LTDA não se responsabiliza pela utilização do produto. É de total responsabilidade do usuário a realização de cópias de segurança (backup), a fim de evitar a perda de dados no caso de qualquer tipo de suporte prestado.

Pctel IP



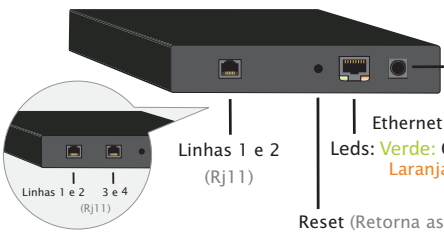
Painel de Funções

Painel Frontal



Leds de Utilização das Linhas: Led desligado: Linha em espera.
Led ligado: Linha em Utilização
ou cabo desconectado.
Led de Status: Vermelho: Ligado à rede elétrica
Verde: Hardware comunicando com o Software.

Painel Traseiro



Fonte de Alimentação
Ethernet (Rj45)
Linhas 1 e 2
(Rj11)
Leds: Verde: Cabo conectado.
Laranja: Hardware enviando dados para a rede ethernet.
Reset (Retorna as configurações de Fábrica)

Configuração Recomendada:

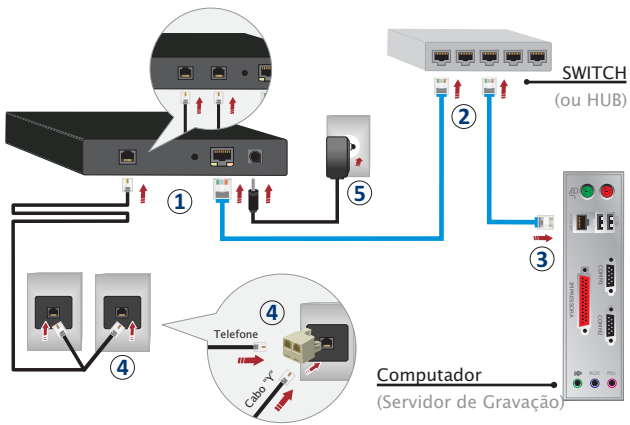
Antes de instalar vertifique as configurações mínimas necessárias:

- Windows 2000 ao 8.1
- Processador 2.0 GHz
- Memória: 512 Mb RAM
- Placa de Rede Ethernet

Instalando o Pctel IP

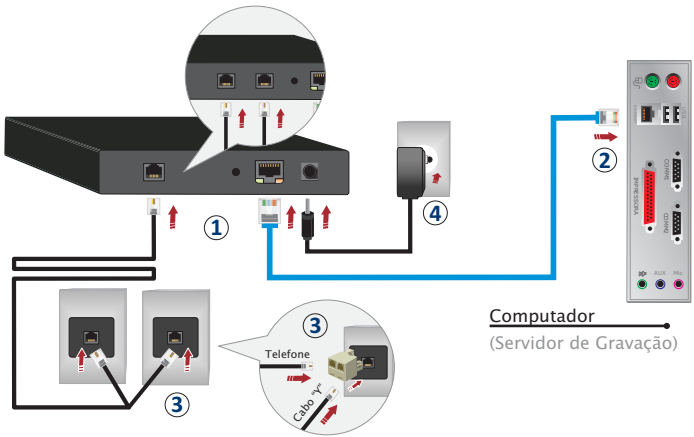
– Instalando em um HUB ou Switch (instalação recomendada):

1 Encaixe todos os cabos no Pctel (Fonte de alimentação, Etherneth e Cabo "Y").
2 Encaixe o cabo de rede Ethernet (cabo azul) no HUB ou Switch.
3 Conecte o Computador ao HUB ou Switch para comunicação com o Pctel.
4 Conecte o(s) Cabo(s) "Y" às extensões das linhas telefônicas ou ramais a serem gravadas, caso utilize um aparelho telefônico na mesma extensão, utilize o adaptador enviado.
5 Conecte a fonte de alimentação do Pctel à rede elétrica.



– Instalando diretamente em um Computador:

01. Encaixe todos os cabos no Pctel (Fonte de alimentação, Etherneth e Cabo "Y").
02. Encaixe o cabo Crossover padrão EIA/TIA T568B (não incluso) no computador.
03. Conecte o(s) Cabo(s) "Y" às extensões das linhas telefônicas ou ramais a serem gravadas, caso utilize um aparelho telefônico na mesma extensão, utilize o adaptador enviado.
04. Conecte a fonte de alimentação do Pctel à rede elétrica.

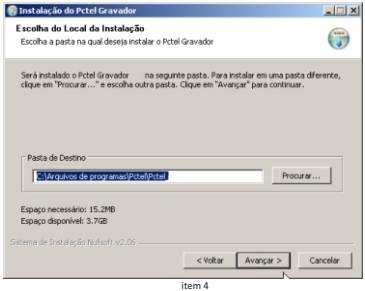


Após instalar devidamente todo o hardware necessário, é recomendado que faça o download em nosso site (www.pctelonline.com.br) da versão mais atualizada para melhor comodidade no uso do produto, caso não possua internet instale o software Pctel através do CD (auto-instalável).

Atenção: Antes de instalar seu Pctel, desinstale qualquer versão anterior que esteja em seu computador

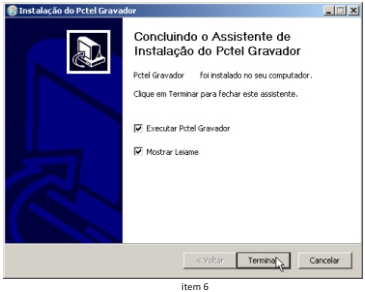
Acompanhe passo a passo a instalação do software:

01. Inicialmente há a opção de idioma do instalador, escolha o que for melhor à sua compreensão.


Instalação do Pctel Gravador
Escolha do Local da Instalação
Escolha a pasta na qual deseja instalar o Pctel Gravador
Será instalado o Pctel Gravador na seguinte pasta. Para instalar em uma pasta diferente, clique em "Procurar..." e escolha outra pasta. Clique em "Avançar" para continuar.
Pasta de Destino
C:\Arquivos de programas\Pctel\Pctel
Procurar...
Espaço necessário: 15.2MB
Espaço disponível: 3.7GB
Sistema de Instalação Nullsoft v2.06
< Voltar
Avançar >
Cancelar
item 4

02. Leia com atenção o Contrato de Licença, para a utilização do software e clique em "Concordo" para prosseguir a instalação.

03. Escolha uma pasta do Menu Iniciar para ter os atalhos do Pctel.
Recomendamos que a sugestão padrão seja mantida.



item 6

04. A próxima tela permitirá que a pasta de instalação seja selecionada.
Recomendamos que a sugestão padrão seja mantida.

05. Agora basta prosseguir, instalando os arquivos do Windows Media Player que aparecerão em seqüência.

06. Clique em Terminar e seu Pctel estará pronto para ser configurado e utilizado.

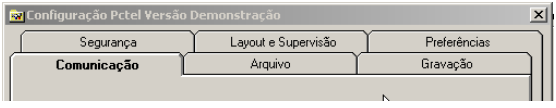
Após a instalação do software, inicie a configuração do sistema. Para acessar o configurador clique em:

Iniciar > Programas > Pctel > Gravador IP > Pctel IP

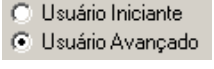
Na tela de configuração defina:

Qual IP o Pctel será instalado, Se executará ao iniciar o windows, tipo de execução (oculto ou aparente), diretório onde as gravações serão armazenadas, qualidade/tamanho do arquivo, entre outras preferências.

Clique no botão "OK" para salvar a configuração ou "CANCEL" para sair sem salvar.



No canto inferior esquerdo do Configurador do Pctel, você encontrará uma opção de tipo de usuário.
Usuário Iniciante: Disponibiliza as configurações essenciais do Pctel.
Usuário Avançado: Disponibiliza todas as configurações possíveis do Software.



Obs.: É recomendado a utilização do modo Usuário Iniciante.

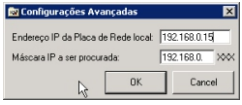
Aba Comunicação:

Clique no botão Abrir Configurador de Hardware para configurar o Hardware do Gravador. Configure o IP do Gravador, a senha de acesso, o número de linhas telefônicas e, IP do computador a ser gravado e a porta de destino das gravações.

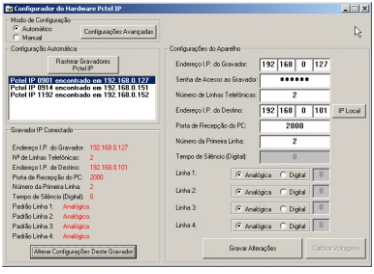
Modo de Configuração: Selecione a opção “Automático” para que o configurador encontre o hardware na rede, em seguida clique em Rastrear Gravadores para encontrar o IP do(s) Gravador(es) na rede, clicando 2 vezes para configurá-lo.

Selecione a opção “Manual” para você acessar as configurações do Gravador, está opção geralmente é utilizada quando o usuário sabe em qual IP o gravador está configurado e sua senha de acesso foi alterada, em seguida clique em Conectar ao Aparelho para configurá-lo.

Atenção: Caso utilize mais de uma placa de rede no mesmo computador e o Gravador estiver conectado na placa de rede secundária clique em Configurações Avançadas e configure a máscara de rede da placa secundária.



Após conectado ao gravador certifique se as configurações estão corretas, caso não esteja, clique no botão Alterar Configurações Deste Gravador.


Configurador do Hardware Pctel IP
Modo de Configuração
Automático
Manual
Configurações Avançadas
Configuração Automática
Rastrear Gravadores Pctel IP
Pctel IP 0981 encontrado em 192.168.0.127
Pctel IP 0914 encontrado em 192.168.0.151
Pctel IP 1192 encontrado em 192.168.0.152
Gravador IP Conectado
Endereço I.P. do Gravador: 192.168.0.127
Nº de Linhas Telefônicas: 2
Endereço I.P. de Destino: 192.168.0.101
Porta de Recepção do PC: 2000
Número da Primeira Linha: 2
Tempo de Silêncio (Digital): 8
Padrão Linha 1: Analógico
Padrão Linha 2: Analógico
Padrão Linha 3: Analógico
Padrão Linha 4: Analógico
Alterar Configurações Deste Gravador
Configurações do Aparelho
Endereço I.P. do Gravador: 192 168 0 127
Senha de Acesso ao Gravador: ******
Número de Linhas Telefônicas: 2
Endereço I.P. do Destino: 192 168 0 101
IP Local
Porta de Recepção do PC: 2000
Número da Primeira Linha: 2
Tempo de Silêncio (Digital): 8
Linha 1: Analógica Digital 0
Linha 2: Analógica Digital 0
Linha 3: Analógica Digital 0
Linha 4: Analógica Digital 0
Gravar Alterações
Calcular Voltagens

Obs.: O Pctel IP é configurado com o IP padrão “192.168.0.128”. Para que o software funcione, é necessário que o computador que irá monitorar o Pctel esteja com o IP compatível com do aparelho “192.168.0.X”. Caso a extensão da rede não seja igual a do Pctel, terá que alterar o IP do computador para a máscara de IP padrão do Gravador “ex.: 192.168.0.X”, e configurar o gravador para a máscara de IP “ex: 10.0.0.128” do computador. Salve agora as configurações e volte o computador para o IP original “ex: 10.0.0.X”.

Configurações do Aparelho:

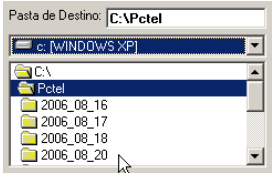
Endereço I.P do Gravador: Endereço pelo qual o Gravador será reconhecido na rede;
Senha de Acesso ao Gravador: Senha de segurança para alteração de configurações;
Número de Linhas Telefônicas: Quantidade de linhas que o Pctel IP irá gravar;
Endereço IP do Computador: Endereço para o qual as informações do Pctel IP serão enviadas;
Porta de Recepção do PC: Porta liberada pela qual chegarão as informações;
Numero da Primeira Linha: Número seqüencial do aparelho (Caso tenha mais de um aparelho);

Obs.: Caso sua linha seja digital, selecione a opção Digital e escolha a sensibilidade de variação de áudio para a gravação do Pctel (recomendado "3"). Em seguida configure o tempo de silêncio (Digital) (recomendado "5").

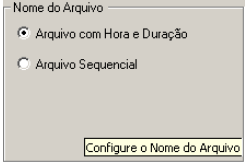
Aba Arquivo:

Defina onde as ligações deverão ser armazenadas, qual o padrão do nome do arquivo e se ele deve ser gerado automaticamente ou apenas ao seu comando.

Pasta de Destino: Defina o diretório de gravação selecionando o drive e a pasta onde serão armazenadas as gravações diárias. Pastas de outros computadores interligados em rede Windows podem ser utilizadas.



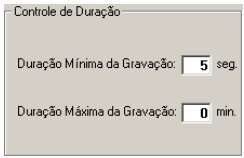
Nome do Arquivo: Esta opção define como serão nomeados os arquivos de gravação. O Arquivo com Hora e Duração é o modo mais fácil de acessar, tendo no nome do arquivo informações como, hora de início, duração e nº do telefone (opção recomendada). O Arquivo Sequencial grava os arquivos em seqüência (00001.mp3, 00002.mp3), sendo mais fácil acessá-los em programas externos.



Limpeza Automática: Esta opção pode ser utilizada caso queira liberar espaço no HD. Para configurar digite quantos meses deseja que as ligações fiquem armazenadas. Ex.: se você digitar "1" as ligações com mais de 1 mês serão excluídas.

Obs.: Ligações marcadas como importantes não serão apagadas pela Limpeza Automática.

Arquivos Descartáveis:

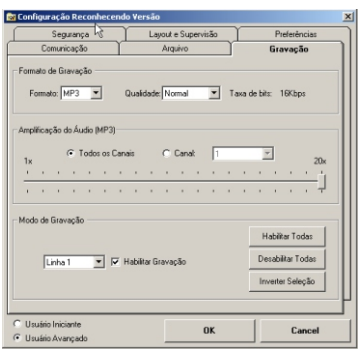


Duração Mínima: tempo em segundos para uma conversa telefônica não ser gravada no HD. Ex: colocando 10 segundos, apenas as ligações maiores que 10 segundos serão gravadas, evitando gerar um arquivo inútil, onde o fone foi retirado do gancho e recolocado em seguida.

Duração Máxima: tempo total em minutos para gravação de uma conversa telefônica no HD. Ex: colocando 20 minutos, as ligações serão gravadas até este período de tempo.

Aba Gravação:

Nesta opção, selecione o formato (qualidade) dos arquivos de áudio, em Amplificação de áudio, aumente o volume da gravação geral ou de um canal desejado. Em modo, escolha entre Habilitar Gravação e não Habilitar.



Obs.: Não há tempo máximo de gravação. Isto vai depender do espaço em disco que existe em seu HD. O consumo de espaço varia entre 1 e 176kbytes por segundo, dependendo do formato escolhido, caso escolha o tempo máximo da gravação na aba Arquivo o Pctel gravará os primeiros minutos de conversação dependendo do tempo escolhido.

Atenção: Um ajuste muito alto no volume provoca chiados e distorções, enquanto um ajuste baixo dificulta a audição. Um bom ajuste proporciona um som nítido e claro.

Modo de Gravação: Configure para gravar ou não as ligações do canal.

Selecionando a linha desejada marque a opção para que seja gravada esta linha ou desmarque para que não seja gravada.

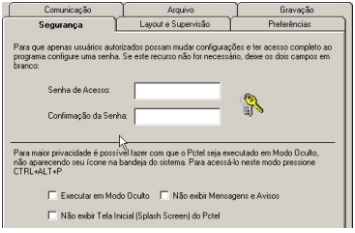
Clique em “Habilitar Todas” para que grave todas a linhas.

Clique em “Desabilitar Todas” para que não seja gravada nenhuma das linhas.

Clique em “Inverter Seleção” para habilitar as linhas desabilitadas e desabilitar as linhas habilitadas.

Aba Segurança:

Configure uma senha para que apenas usuários autorizados possam mudar configurações e ter acesso completo ao programa. Se este recurso não for necessário, deixe os dois campos em branco.


Comunicação
Arquivo
Gravação
Segurança
Layout e Supervisão
Preferências
Para que apenas usuários autorizados possam mudar configurações e ter acesso completo ao programa configure uma senha. Se este recurso não for necessário, deixe os dois campos em branco:
Senha de Acesso:
Confirmação da Senha:
Para maior privacidade é possível fazer com que o Pctel seja executado em Modo Oculto, não aparecendo seu ícone na bandeja do sistema. Para acessá-lo neste modo pressione CTRL+ALT+P.
Executar em Modo Oculto
Não exibir Mensagens e Avisos
Não exibir Tela Inicial (Splash Screen) do Pctel

Executar em Modo Oculto: Marcando esta opção, o ícone do Pctel não aparecerá na bandeja do sistema. Para acessá-lo pressione as teclas CTRL + ALT + P.

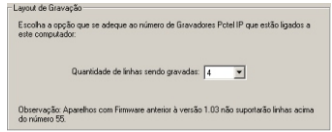
Atenção: Todo e qualquer tipo de gravação realizada pelo Pctel, principalmente as de forma oculta, serão por conta e risco do proprietário do aparelho.

Não exibir Menssagens e Avisos: Marcando esta opção o Pctel não mostrará qualquer tipo de mensagens, seja de erro ou avisos. Recomendamos não marcar esta opção.

Não exibir Tela Inicial (Splash Screen): Marcando esta opção não será exibido a janela de identificação do Pctel (pag. 18).

Aba Layout e Supervisão:

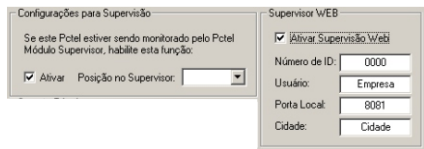
Layout de Gravação: Caso queira gravar mais de dois canais em um mesmo computador tendo a possibilidade de colocar mais aparelhos Pctel IP, basta configurar cada um com um IP diferente, e numerá-los em Comunicação (pag. 10), informando em Layout a quantidade de linhas que serão gravadas. Com este procedimento é possível gravar até 128 canais*.


Layout de Gravação
Escolha a opção que se adeque ao número de Gravadores Pctel IP que estão ligados a este computador:
Quantidade de linhas sendo gravadas: 4
Observação: Aparelhos com Firmware anterior à versão 1.03 não suportarão linhas acima do número 55.

Obs.: *Aparelhos com Firmware anterior a versão 1.03 não suportarão linhas acima do número 55.

Configurações para Supervisão: O Módulo Supervisor (pag. 23) foi criado para clientes que desejam monitorar como estão o andamento das conversações. Podendo ser monitorado em uma rede local (Pctel Módulo Supervisor) e/ou via internet (Pctel Supervisor WEB).

Caso você for utilize o Supervisor (software incluso no CD de instalação), clique em Ativar e selecione os números em que os canais aparecerão na tela do Supervisor e/ou utilize o Supervisor WEB preenchendo com os dados informados pelo suporte Pctel.



Aba Preferências:

Inicialização: Configure o Pctel para iniciar automaticamente quando o computador for ligado, marcando a opção "Executar ao iniciar o Windows" e/ou se o Pctel deve ser iniciado Maximizado, marcando a opção "Executar o Pctel Maximizado".

Idioma: Utilize esta opção para configurar o idioma do Pctel.

Indentificação:

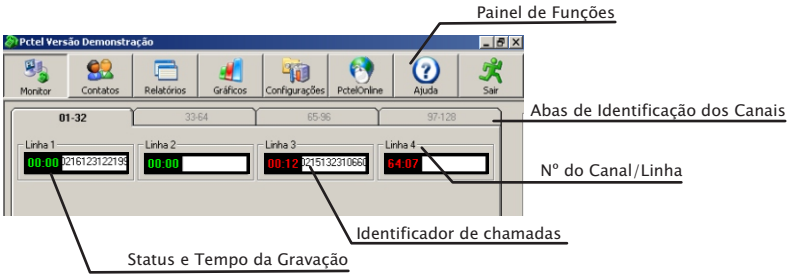
01. Marcando a opção "Maximizar", o software ficará visível ao receber ou finalizar uma chamada.

02. Marcando a opção “Mostrar número” aparecerá uma janela (splash) no centro da tela com o número telefônico identificado (caso o contato esteja cadastrado (pag. 22)).

03. Marque a opção “PABX com Bloqueio de Chamadas a Cobrar ativo”, caso você possua o bloqueio e informe o tempo do pulso.

04. O campo “PABX” deve ser preenchido caso o Pctel esteja instalado em um ramal, especificando na caixa de texto os dígitos necessários para acessar a linha externa.

Conhecendo o Pctel



Status da Gravação:

Verde: Ligação em espera.

Vermelho: Ligação em andamento ou cabo telefonico desconectado.

Cinza: Canal desabilitado ou sem comunicação.

Painel de Funções:

Painel principal, para monitoramento;

Cadastra e visualiza contatos cadastrados;

Visualiza relatórios e ouve ligações;

Visualiza gráficos e estatísticas das ligações;

Painel de configuração;

Visualiza o site da Pctel (www.pctelonline.com.br);

Obtenha ajuda ou tecle F1;

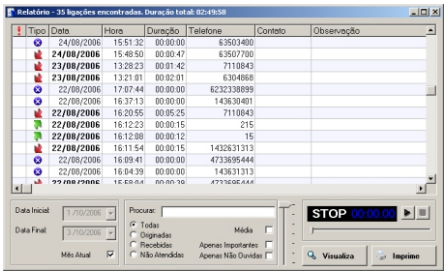
Sair e fechar o Software.

Depois de instalado e configurado corretamente, o programa ficará oculto, mas NÃO ESTARÁ FECHADO, apenas ficará minimizado ao lado do Relógio do Windows. Para visualizá-lo basta clicar no ícone do telefone verde na bandeja do sistema.

Ao retirar o fone do gancho é iniciada a gravação da conversa. Durante a gravação o ícone do telefone mudará para cor vermelha.

Ouvindo e Procurando uma Gravação:

Clique em "Relatórios" caso queira ouvir ou procurar uma conversa.



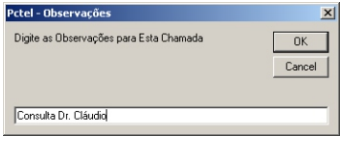
01. Para ordenar os resultados clique nos cabeçalhos.

02. Para pesquisar as gravações por data, selecione a Data Inicial e Data Final das ligações.

03. Para localizar um Nº de telefone, contato ou observação de uma ligação, digite-o em Procurar.

04. Escolha a ligação que deseja ouvir e clique duas vezes na mesma para reproduzí-la.

05. Clique em "Observação" para inserir uma observação que será acrescentada ao relatório na intenção de facilitar a localização no futuro.



06. Para mais opções clique na gravação com o botão direito do mouse.

Obs.: Para reproduzir as gravações você pode utilizar também qualquer software que execute arquivos Wave ou Mp3.

Para reproduzir utilizando outro player clique com o botão direito do mouse e ative a opção Usar Player padrão.

Cada ícone mostrado abaixo corresponde a um tipo de ligação.

- Ligações importantes.
- Ligações originadas.
- Ligações recebidas.
- Ligações não atendidas.

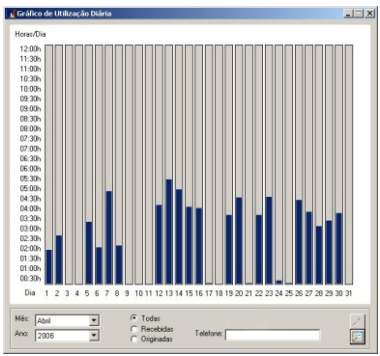
Visualizando gráficos e estatísticas das ligações:

Clique em "Gráficos" para exibir gráficos e estatísticas das gravações.

01. Escolha o Mês e o Ano a ser pesquisado.

02. Filtre por tipo das ligações como Originada, Recebida ou Todas.

03. Para visualizar o gráfico somente de um telefone, digite o número e tecle ENTER.



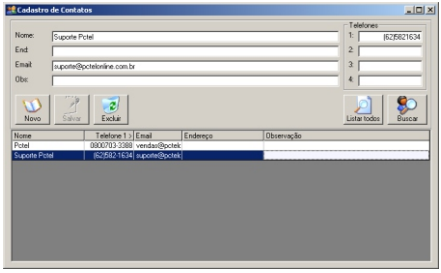
Obs.: Para ampliar o gráfico, clique no botão

Para reduzir o gráfico, clique no botão

Cadastro de Contatos:

Clique em “Contatos”, para visualizar e cadastrar contatos.

O Cadastro de contatos permitirá uma melhor busca em relatórios onde poderá buscá-los pelo nome do contato.



01.Clique em “Novo” para cadastrar contatos.

02.Digite os dados necessários e clique em “Salvar”.

03.Para procurar um contato clique em “Buscar” e em seguida digite o nome do contato e clique em “OK” .

04.Para listar todos os contatos cadastrados pelo usuário clique em “Listar Todos”.

05.Para excluir um contato clique duas vezes no contato desejado e clique em “Excluir”.

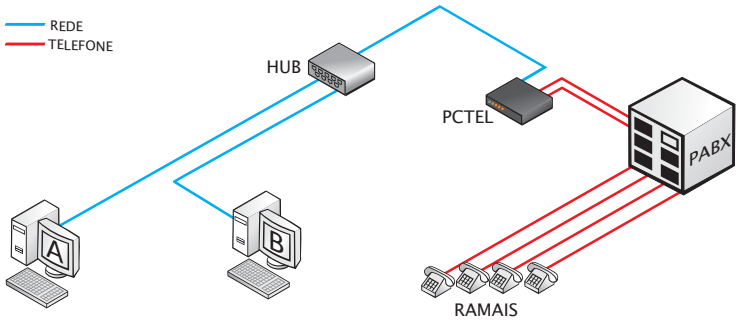
06.Para editar um contato clique duas vezes no contato desejado, faça a alteração desejada e clique em “Salvar”.

Obs.: O Cadastro de contatos permitirá também a visualização do nome do contato na tela de identificação (Splash) como um Bina (pag. 16).

Módulo Supervisor:

O software do Pctel Módulo Supervisor permite que qualquer computador com Sistema Operacional Windows monitore outros computadores que estejam utilizando o Pctel com a opção de monitoramento ativo. Utilizando o painel do Módulo Supervisor é possível localizar as conversas, que além de ser ouvida, pode ser enviada por e-mail ou gravada em CD, DVD, Pendrive, ou fita DAT. Ainda é possível mandar menssagens de texto aos computadores monitorados, configurar o nome do ponto de atendimento, entre outras funcionalidades.

Demonstração Rápida da Instalação Física*:



01. No computador que guardará os arquivos das ligações (computador A), crie uma pasta com o nome que desejar e compartilhe-a na rede com recursos de leitura e escrita ativados. (Ex: "\\computadorA\pctel").

02. a) No computador B vá até "Menu iniciar > Programas > Pctel > Configurador" e selecione o modo "Usuário Avançado".
b) Vá na aba Layout e Supervisão (pag. 15), ative-a e coloque um número de PA (ex.= "01 - 04").

c) Clique na aba “Arquivo” (pag. 12) e no campo “Pasta de destino” escreva a pasta que havia compartilhado no computador A (ex.: “\\computadorA\pctel”).
d) Clique em “OK” para finalizar a configuração.

03. a) Na(s) máquina(s) onde instalou o Módulo Supervisor (computador B), abra o Pctel Módulo Supervisor e clique no botão de configuração.
b) Na tela que irá se abrir, configure a pasta de destino como sendo a mesma que compartilhou e que configurou no computador (Ex.: “\\computadorA\pctel”).
c) Clique em “OK” para finalizar a configuração.

* Todos os computadores devem estar ligados em rede. Mais informações no manual que acompanha o software do Módulo Supervisor.

Usando o Pctel, você pode:	PCTEL ID	PCTEL IP	PCTEL E1
01.Gravar diretamente no HD do Computador suas ligações telefônicas, posibilitando fazer backup e enviar os arquivos por e-mail.	✓	✓	✓
02.Consultar as gravações telefônicas por data, horário, duração, BINA, chamadas originadas e recebidas e anotações realizadas pelo operador.	✓	✓	✓
03.Gravar automaticamente toda a conversação das linhas e ramais monitorados a partir do início de uma ligação.	✓	✓	✓
04.Gravar manualmente com intervenção do administrador.	✓		
05.Fazer o backup das gravações em CD, DVD, Pendrive, ou fita DAT.	✓	✓	✓
06.Gravar no HD em Mp3 com a melhor compactação do mercado.	✓	✓	✓
07.Armazenar as gravações de diferentes pontos em um único servidor de áudio no ambiente de rede.	✓	✓	✓
08.Fazer impressão de relatórios com data, número de ligações por dia ou período, duração total das ligações, média de tempo por ligação, etc.	✓	✓	✓
09.Gerar gráficos mensais relativos a toda utilização do terminal telefônico.	✓	✓	✓
10.Configurar o uso de senha para acesso ao programa e configuração do sistema.	✓	✓	✓
11.Fazer gravações em ramais ou linhas analógicas.	✓	✓	

Antes de requisitar suporte ou ajuda, verifique as possíveis causas dos problemas

Problema	Possíveis Causas	Soluções
O programa não grava automaticamente	- O modo de gravação não está no automático. - A porta serial (COMM) ou USB não foi corretamente configurada. - O Pctel não está ligado à linha telefônica correta.	- Execute o configurador e selecione o modo de gravação automático. - Abra o "Testador de Porta Serial" e conecte nas opções de COMM até encontrar a porta pela qual o Pctel comunica. - Verifique se há mau contato no conector da linha telefônica e se está conectado à linha desejada.
Os arquivos gravados estão mudos	- O pino P2 não está conectado na entrada correta. - A entrada selecionada no mixer de som não é a correta. - Sua placa de som não está instalada corretamente.	- Certifique-se de que o pino P2 está na entrada de microfone (mic) ou entrada de linha (line-in). - Após conectar o pino P2 abra o mixer de som no programa Pctel e configure a conexão feita. - Verifique se sua placa de som está funcionando corretamente com todos os drivers instalados.
Microfonia	- Volume de reprodução do microfone alta.	- Desmarque a opção "viva voz" ou abra o mixer de som do Windows e selecione o microfone como mudo (sem áudio).

Problema	Possíveis Causas	Soluções
Ruídos e chiados	- O cabo telefônico do Pctel foi conectado antes do filtro ADSL e o usuário es-cuta chiados semelhantes a ruídos de Fax.	- Conecte o cabo telefônico do Pctel após o filtro ADSL de sua provedora, no mes-mo ponto do telefone a ser gravado.

Você terá sempre uma equipe de atendimento pronta para tirar as suas dúvidas e prestar qualquer orientação sobre a utilização do seu Pctel.

Obtenha ajuda no site: www.pctelonline.com.br, e-mail: suporte@pctelonline.com.br, telefone: +55 62 3096-9780.

Em nosso site, você poderá encontrar mais instruções sobre como usar seu produto da melhor forma, bem como a melhor configuração para seu produto, ou entre em contato com a Equipe de Suporte Pctel.

Conheça nossa linha de produtos, acesse: www.pctelonline.com.br

Pctel Eletrônica Ltda
Rua Itumbiara, Nº31, Qd. 148, Lt. 29 St. Cidade Jardim
Telefax: 62 3096 9780| e-mail: suporte@pctelonline.com.br | site: www.pctelonline.com.br